



# POLÍTICA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES ASOCIACIÓN DOGPOINT

## 1. Finalidad

La presente Política de Quejas y Reclamaciones tiene como finalidad establecer un procedimiento claro, accesible y transparente para la recepción, gestión y resolución de quejas, reclamaciones y sugerencias relacionadas con las actividades, servicios y funcionamiento de la Asociación DogPoint.

DogPoint se compromete a tratar todas las quejas con respeto, confidencialidad, imparcialidad y diligencia, utilizándolas como una oportunidad de mejora continua.

## 2. Ámbito de aplicación

Esta política es de aplicación a:

Personas trabajadoras de la Asociación DogPoint.

Personas socias.

Personas voluntarias.

Personas beneficiarias de los programas y servicios.

Terceros: colaboradores, proveedores, entidades públicas o privadas y cualquier persona que se relacione con la asociación.

## 3. Principios generales

La gestión de quejas y reclamaciones se regirá por los siguientes principios:

Accesibilidad: el procedimiento será sencillo y comprensible.

Confidencialidad: los datos personales y la información aportada serán tratados conforme a la normativa de protección de datos.



Imparcialidad y objetividad: todas las quejas serán analizadas sin prejuicios.

No represalias: ninguna persona sufrirá consecuencias negativas por presentar una queja de buena fe.

Transparencia: se informará del estado y resultado del proceso.

Mejora continua: las quejas servirán para mejorar la calidad de los servicios y la gestión interna.

#### 4. Definiciones

Queja: manifestación de insatisfacción relacionada con la atención recibida, el trato, la comunicación o el funcionamiento general.

Reclamación: solicitud formal en la que se considera vulnerado un derecho o incumplido un compromiso.

Sugerencia: propuesta de mejora voluntaria para el funcionamiento de la asociación.

#### 5. Canales de presentación

Las quejas, reclamaciones o sugerencias podrán presentarse a través de los siguientes canales:

- Correo electrónico oficial de la asociación: [info@dogpoint.es](mailto:info@dogpoint.es) con copia a la Junta Directiva [juntadirectiva@dogpoint.es](mailto:juntadirectiva@dogpoint.es)
- Comunicación escrita dirigida a la Junta Directiva por correo postal al domicilio social de la Asociación DogPoint: Calle Magdalena 18 2ºA localidad de Madrid, C.P. 28012, provincia de Madrid, ESPAÑA.
- Comunicación verbal a una persona responsable del servicio (que deberá dejar constancia por escrito).

Se recomienda que la comunicación incluya:



Nombre y datos de contacto (opcional en caso de quejas anónimas) aunque se debe tener en cuenta que esto supondrá que no se pueda contestar para informar del proceso.

Relación con DogPoint (trabajador/a, socio/a, voluntario/a, beneficiario/a o tercero).

Descripción clara de los hechos.

Fecha o periodo en el que ocurrieron.

## 6. Gestión y tramitación

1. Recepción: la queja será registrada en un registro interno de quejas y reclamaciones.
2. Acuse de recibo: se confirmará la recepción en un plazo máximo de 7 días naturales, siempre que sea posible salvo quejas anónimas.
3. Análisis: la persona o comisión designada analizará los hechos, pudiendo solicitar información adicional.
4. Resolución: se emitirá una respuesta motivada en un plazo máximo de 30 días naturales desde la recepción.
5. Comunicación: se informará a la persona interesada de la resolución adoptada y, en su caso, de las medidas correctoras.

## 7. Órganos responsables

La gestión de las quejas y reclamaciones corresponderá a:

La persona responsable será designada por la Junta Directiva o una Comisión de Quejas, si así se establece internamente.



En casos que afecten a miembros de la Junta Directiva, estos se abstendrán de intervenir para garantizar la imparcialidad.

## 8. Quejas relativas a menores o colectivos vulnerables

Las quejas que afecten a menores de edad o a colectivos vulnerables tendrán carácter prioritario y serán tratadas con especial sensibilidad, conforme a los protocolos de protección vigentes.

## 9. Confidencialidad y protección de datos

El tratamiento de los datos personales se realizará conforme al Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y a la normativa española vigente. La información sólo será accesible para las personas estrictamente necesarias para la gestión de la queja.

## 10. Archivo y seguimiento

Las quejas y reclamaciones se archivarán de forma segura y se utilizarán, de manera anonimizada, para la elaboración de informes internos de evaluación y mejora.

## 11. Aprobación y revisión

Esta política ha sido aprobada por la Junta Directiva de la Asociación DogPoint y será revisada periódicamente, al menos cada dos años, o cuando se produzcan cambios relevantes en la normativa o en la estructura de la entidad.

Fecha de aprobación: 18/12/2025

Órgano aprobador: Junta Directiva de la Asociación DogPoint

